

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan.¹ Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah.² Hal ini disebabkan oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan kompetisi global yang sangat ketat.³

Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik di Indonesia masih memberikan kesan buruk sehingga menjadi citra yang melekat pada institusi penyedia layanan di Indonesia. Pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga-lembaga non pemerintah.⁴ Buruknya praktik *governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat dirasakan oleh warga

¹ Litjan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*, PT.Bumi Aksara, Jakarta, 2011, hlm. 42

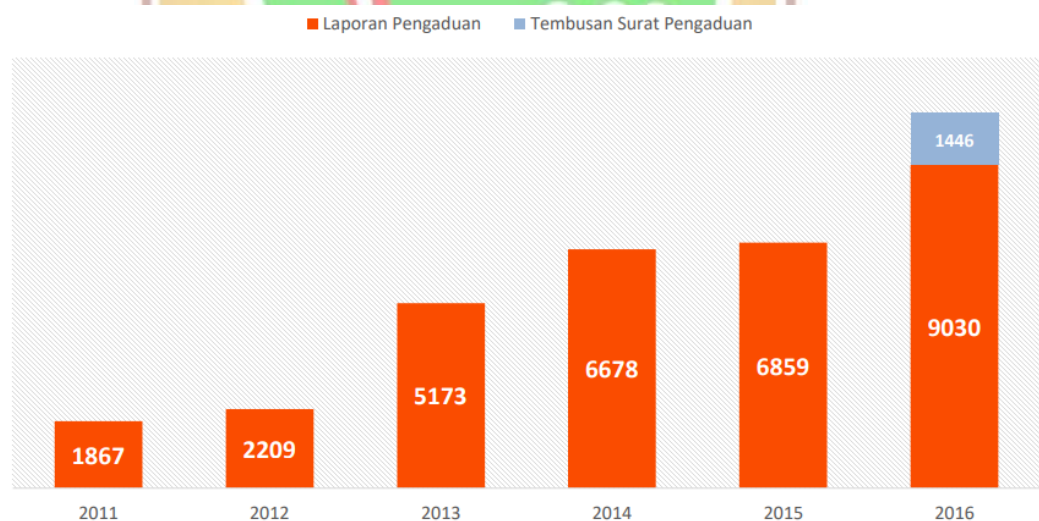
² Sinambela, *Ibid.*, hlm. 43

³ Sinambela, *Ibid.*, hlm. 43

⁴ Nurul Hilda, *Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan* di Kantor Pertahanan Kota Surabaya II, *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 2:1, Surabaya Januari 2014, hlm. 1.

masyarakat luas.⁵ Hal ini tergambar dari kekecewaan masyarakat melalui pengaduan atau laporan menyangkut pelayanan publik kepada instansi terkait maupun lembaga negara yang mengawasi pelayanan di Indonesia. Adapun salah satu lembaga negara yang bertugas dalam mengawasi pelayanan publik adalah Ombudsman Republik Indonesia. Indikasi pelayanan publik yang masih buruk dapat dilihat dari banyaknya pengaduan/laporan masyarakat. Data berikut ini menunjukkan jumlah laporan pengaduan masyarakat di seluruh Indonesia yang diterima oleh Ombudsman RI dalam kurun waktu 2011 sampai 2016 :

Gambar 1.1
Grafik Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat Tahun 2011-2016



Sumber : Ombudsman RI (www.ombudsman.go.id diakses pada tanggal 03 agustus 2017, pukul 20.38 WIB)

Grafik diatas menggambarkan terjadi peningkatan pengaduan atau laporan masyarakat setiap tahunnya mulai tahun 2011 sampai 2016 dengan jumlah total

⁵ Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2008, hlm. 21

31816 pengaduan. Jumlah pengaduan tertinggi terdapat pada tahun 2016 sebanyak 9030 pengaduan.

Pelayanan publik sampai saat ini belum dapat memuaskan dan memenuhi harapan masyarakat. Hal ini tampak masih banyak keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Adapun laporan yang diterima oleh Ombudsman RI terkait pelayanan di instansi pelayanan publik dalam tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1
Instansi Pelayanan Publik yang Dilaporkan Masyarakat Melalui
Ombudsman RI Tahun 2016

NO	Instansi	Jumlah Laporan	%
1	Lembaga Peradilan	5	1,43%
2	Kejaksaan	4	1.14%
3	Kepolisian	36	10,29%
4	Badan Pertahanan Nasional	20	5,71%
5	Pemerintah Daerah	186	53,14%
6	Instansi Pemerintah/Kementerian	20	5,71%
7	Lembaga Pemerintah Non Kementerian	1	0,29%
8	Perbankan	7	2.00%
9	TNI	-	-
10	DPRD Provinsi/Kabupaten/Kota	1	0,29%
11	Badan Pemeriksaan Keuangan	-	-
12	Komisi Negara	-	-
13	Lembaga Pendidikan Negeri	27	7,71%
14	Rumah Sakit	11	3,14%
15	BUMN/BUMD	23	6,57%
16	Lain-lain	-	-
Total		350	100%

Sumber: Statistik Laporan/Pengaduan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Barat Tahun 2016

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa dari 350 laporan yang diterima oleh Ombudsman RI didominasi oleh instansi pemerintah daerah sebanyak 186 laporan (53,14%). Ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan publik dipemerintah daerah masih perlu ditingkatkan. Adapun laporan atau pengaduan

masyarakat yang diterima oleh Ombudsman RI yaitu terkait dengan beberapa hal masalah tidak memberikan pelayanan, penyimpangan prosedur, penundaan berlarut, permintaan imbalan uang, barang dan jasa, tidak kompeten, dan sebagainya. Selain itu, berbagai masalah terkait maladministrasi banyak juga terjadi. Untuk mengetahui lebih lengkapnya dapat dilihat dari tabel 1.2 berikut ini:

Tabel 1.2
Substansi Maladministrasi yang Dilaporkan Masyarakat Tahun 2016

NO	Substansi Maladministrasi	Jumlah Laporan	%
1	Penundaan Berlarut	51	14,57%
2	Penyalahgunaan Wewenang	9	2,57%
3	Berpihak	1	0,29%
4	Tidak Memberikan Pelayanan	130	37,14%
5	Penyimpangan Prosedur	71	20,29%
6	Permintaan Imbalan Uang, Barang dan Jasa	49	14,00%
7	Tidak kompeten	24	6,86%
8	Tidak Patut	13	3,71%
9	Diskriminasi	2	0,57%
10	Konflik Kepentingan	-	-
Total		350	100%

Sumber: Statistik Laporan/Pengaduan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Barat Tahun 2016

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat diketahui bahwa laporan atau pengaduan pelayanan publik yang paling banyak adalah tidak memberikan pelayanan yaitu sebanyak 130 laporan (37,14%). Tidak memberikan pelayanan artinya masyarakat tidak mendapatkan pelayanan yang baik dari penyelenggara pelayanan. Pengaduan pelayanan terbanyak berikutnya adalah penyimpangan prosedur yaitu sebanyak 71 laporan (20,29%). Penyimpangan prosedur adalah masyarakat tidak mendapatkan pelayanan sesuai dengan Standar Prosedur Pelayanan atau SOP yang ada. Adanya laporan masyarakat mengenai maladministrasi tersebut menunjukkan bahwa masyarakat tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan sesuai dengan prinsip-

prinsip pelayanan berkualitas yaitu efektif, transparansi dan akuntabilitas pelayanan.

Dalam tahun 2016, laporan pengaduan yang masuk berasal dari 19 kabupaten/kota yang ada di Provinsi Sumatera Barat. Dapat dilihat pada tabel 1.3 dibawah ini :

Tabel 1.3
Jumlah Pengaduan Berdasarkan Daerah Instansi Terlapor Tahun 2016

NO	Kabupaten/Kota	Jumlah Laporan	%
1	Kabupaten Agam	13	3,71%
2	Kabupaten Dharmasraya	5	1,43%
3	Kabupaten Kepulauan Mentawai	4	1,14%
4	Kabupaten Lima Puluh Kota	10	2,86%
5	Kabupaten Padang Pariaman	26	7,43%
6	Kabupaten Pasaman	7	2,00%
7	Kabupaten Pasaman Barat	17	4,86%
8	Kabupaten Pesisir Selatan	18	5,14%
9	Kabupaten Sijunjung	4	1,14%
10	Kabupaten Solok	12	3,43%
11	Kabupaten Solok Selatan	10	2,86%
12	Kabupaten Tanah Datar	4	1,14%
13	Kota Bukittinggi	7	2,00%
14	Kota Padang	181	51,71%
15	Kota Padang Panjang	7	2,00%
16	Kota Pariaman	8	2,29%
17	Kota Payakumbuh	6	1,71%
18	Kota Sawahlunto	3	0,86%
19	Kota Solok	3	0,86%
Total		350	100%

Sumber: Statistik Laporan/Pengaduan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Barat Tahun 2016

Dari Tabel 1.3 diatas dapat dilihat laporan pengaduan yang masuk ke Ombudsman RI Sumatera Barat terkait kinerja pelayanan seluruh kabupaten dan kota diperoleh angka pengaduan tertinggi adalah Kota Padang dengan jumlah laporan pengaduan sebanyak 181 laporan dengan presentase 51,71%. Ini artinya pemerintah daerah Kota Padang belum dapat melaksanakan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat.

Pemerintah Daerah Kota Padang sebagai penyelenggara diharapkan terus berinovasi dalam melakukan perbaikan pelayanan publik khususnya pada bidang administrasi. Pelayanan administrasi di Kota Padang masih belum memuaskan masyarakat. Inovasi dalam meningkatkan pelayanan administrasi tentunya harus sesuai dengan kebutuhan untuk menciptakan kepuasan masyarakat. Peningkatan pelayanan administrasi di daerah dapat dilakukan dengan inovasi manajemen pada unit layanan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) atau pada tingkat instansi terutama kecamatan yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat. Hal ini dapat dilakukan dengan optimalisasi peran kecamatan dalam pelayanan dapat meningkatkan akses dan mutu pelayanan administrasi.

Pelayanan administrasi yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik. Keterbukaan informasi, jika dikaitkan dengan aktivitas pelayanan, ikut mendorong masyarakat kian sadar tentang hak dan kewajibannya. Oleh karena itu, harapan untuk bisa mendapatkan pelayanan yang terbaik tersebut kini juga mulai digantungkan kepada organisasi pemerintahan.⁶ Terselenggaranya pelayanan publik yang baik, tergantung dari kondisi birokrasi di suatu daerah. Kondisi birokrasi memberikan iklim tersendiri bagi terimplementasikannya pelayanan publik yang optimal.

Pelayanan administrasi yang optimal belum dapat direalisasikan di Kota Padang, karena masih rendah komitmen aparturnya. Dalam sektor publik, inovasi sangat diperlukan dalam pengembangan suatu pelayanan administrasi. Inovasi hadir sebagai sebuah produk baru dan sifatnya menggantikan cara yang lama. Ini

⁶ Agus Prianto, *Menakar Kualitas Pelayanan Publik*, Malang: In-Trans, 2006, hlm. 21

artinya bahwa setiap pelayanan publik khususnya pada bidang administrasi, pada prinsipnya harus memuat sebuah inovasi baru, mulai dari tingkat pusat provinsi kabupaten/kota dan pada tingkat kecamatan yang memang berhubungan dengan kepentingan masyarakat secara umum.

Kecamatan adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah ditingkat kabupaten dan kota. Kecamatan atau yang disebut dengan nama lain adalah bagian wilayah dari daerah kabupaten/kota yang dipimpin oleh camat.⁷ Berlakunya undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah, khususnya pasal 226 ayat 1 yang berbunyi "camat mendapatkan pelimpahan sebagian kewenangan bupati/walikota untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten/kota" merupakan kesempatan bagi kecamatan untuk mengatur sendiri pembentukan, kedudukan, kewenangan serta tugas pokok dan fungsi kecamatan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kualitas pelayanan administrasi di kecamatan diharapkan akan menjadi lebih baik setelah menjadi perangkat daerah dibandingkan pada saat sebagai perangkat dekonsentrasi yang pengaturannya sangat sentralistik. Tujuan pemberian otonomi daerah dan keberadaan daerah adalah untuk mensejahterakan masyarakat melalui pemberdayaan dan penyediaan pelayanan publik secara efektif, efisien, ekonomis dan demokratis. Oleh karena itu, pemberian kewenangan pemerintahan secara penuh kepada daerah kabupaten/kota dimaksudkan agar lebih dekat kepada masyarakat sebagai pihak yang dilayani dan diberdayakan.

⁷ Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 Pasal 1 tentang Pemerintah Daerah

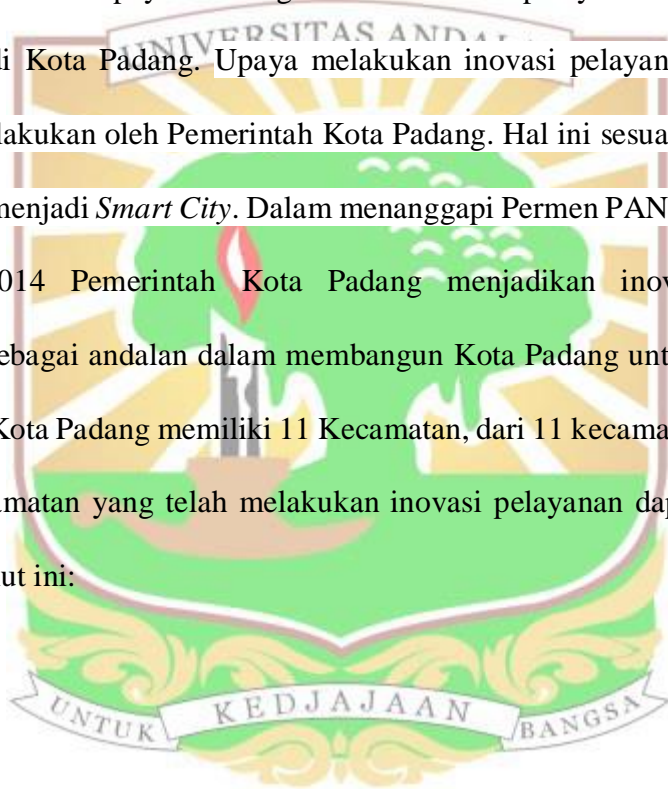
Asumsinya semakin dekat jarak antara pelayan dan yang dilayani maka pelayanan akan dapat memenuhi harapan masyarakat. Apabila pelayanan administrasi sesuai dengan harapan masyarakat maka diharapkan kualitas pelayanan administrasi akan menjadi lebih baik. Dengan demikian pembentukan suatu perangkat daerah bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan apabila dihubungkan dengan tujuan tersebut, maka perubahan status kecamatan seharusnya dapat meningkatkan efektivitas organisasi kecamatan dalam pelayanan publik khususnya pada bidang administrasi. Mengingat posisi kecamatan yang sangat strategis, maka camat perlu lebih aktif dalam upaya mengoptimalkan pelaksanaan tugasnya. Camat diharapkan mampu melakukan inovasi untuk meningkatkan kinerjanya. Dalam konteks pelayanan kepada masyarakat, maka inovasi dapat diartikan sebagai upaya dalam meningkatkan pelayanan yang dihasilkan melalui pendekatan, metode atau alat bantu dalam pelayanan.

Inovasi pelayanan publik adalah terobosan pelayanan publik yang merupakan gagasan ide kreatif original dan adaptasi/modifikasi memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, Inovasi Pelayanan Publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada.⁸ Inovasi tersebut dapat berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

⁸ PERMENPANRB Nomor 30 tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

(Permen PAN dan RB) Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.⁹

Dengan adanya Permen PAN dan RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, pemerintah daerah khususnya pemerintah daerah Kota Padang terus mengupayakan agar terealisasikan inovasi pelayanan administrasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik bidang administrasi di Kota Padang. Upaya melakukan inovasi pelayanan administrasi telah mulai dilakukan oleh Pemerintah Kota Padang. Hal ini sesuai dengan tujuan Kota Padang menjadi *Smart City*. Dalam menanggapi Permen PAN dan RB Nomor 30 Tahun 2014 Pemerintah Kota Padang menjadikan inovasi pelayanan administrasi sebagai andalan dalam membangun Kota Padang untuk kearah yang lebih baik.¹⁰ Kota Padang memiliki 11 Kecamatan, dari 11 kecamatan tersebut ada beberapa kecamatan yang telah melakukan inovasi pelayanan dapat dilihat pada tabel 1.4 berikut ini:



⁹ <http://www.pemerintah.net/kompetisi-inovasi-pelayanan-publik-2015> diakses pada tanggal 12 februari 2017, pukul 10.00 WIB

¹⁰ <http://harianhaluan.com/news/detail/64808/harus-memiliki-pemikiran-inovatif> diakses pada tanggal 28 Agustus 2017, Pukul 20:41 WIB

Tabel 1.4
Kecamatan yang Telah Melakukan Inovasi Pelayanan di Kota Padang

No	Kecamatan di Kota Padang	Jenis Pelayanan	Inovasi Pelayanan	Tahun Inovasi
1.	Kecamatan Bungus Teluk Kabung	-	-	-
2.	Kecamatan Koto Tengah	-	-	-
3.	Kecamatan Kuranji	-	-	-
4.	Kecamatan Lubuk Begalung	Administrasi kependudukan	Revitalisasi Sistem Informasi Laporan Kependudukan Kecamatan Lubuk Begalung (SILAKAN KELUBEG)	2017
5.	Kecamatan Lubuk Kilangan	-	-	-
6.	Kecamatan Nanggalo	-	-	-
7.	Kecamatan Padang Barat	-	-	-
8.	Kecamatan Padang Selatan	Pelayanan Surat Kematian	Inovasi Surat Keterangan Kematian Diantar Kealamat (SKKaKmat)	2016
9.	Kecamatan Padang Timur	Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK)	Inovasi Pelayanan Publik Plus Diantar Kealamat	2014
		Pelayanan Akte Kelahiran	Inovasi <i>Delivery Service</i> (Layanan Antar) Akte Kelahiran	2016
10.	Kecamatan Padang Utara	-	-	-
11.	Kecamatan Pauh	-	-	-

Sumber: Hasil Olahan Peneliti yang didapat Melalui Wawancara dengan staff Kecamatan di Kota Padang

Dari Tabel 1.4 diatas dapat menjelaskan bahwa ada 3 kecamatan dari 11 kecamatan yang ada di Kota Padang sudah melakukan inovasi pelayanan administrasi yaitu Kecamatan Lubuk Begalung dengan Inovasi Revitalisasi SILAKAN KELUBEG, Kecamatan Padang Selatan dengan Inovasi Pelayanan SKKaKmat, Kecamatan Padang Timur dengan Inovasi Pelayanan Publik Plus KTP dan KK diantar kealamat serta Pelayanan *Delivery Service* Akta Kelahiran. Dengan adanya Inovasi pada 3 kecamatan di Kota Padang dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pada kecamatan dan dapat diadopsi oleh kecamatan lainnya.

Melihat dari adanya beberapa inovasi pelayanan administrasi yang dilakukan oleh kecamatan di Kota Padang, ini termasuk kedalam Tipologi Inovasi. Menurut Muluk Tipologi Inovasi terdiri dari Inovasi Produk Layanan, Inovasi Proses Pelayanan, Inovasi Metode Pelayanan, Inovasi Kebijakan dan Inovasi Sistem.

Adapun uraian dari inovasi pelayanan yang dilakukan oleh kecamatan di Kota Padang adalah kecamatan pertama yaitu Kecamatan Lubuk Begalung menciptakan Inovasi Pelayanan Revitalisasi Sistem Informasi Laporan Kependudukan Kecamatan Lubuk Begalung (SILAKAN KELUBEG). Kecamatan Lubuk Begalung merevitalisasi atau menghidupkan kembali sistem informasi kependudukan yang telah ada, untuk dapat memberikan solusi atas apa yang menjadi persoalan yang dihadapi oleh Kecamatan Lubuk Begalung.¹¹ Kondisi yang dihadapi adalah kecamatan dan kelurahan hanya dapat menyajikan informasi

¹¹ Laporan Perubahan Proyek Kecamatan Lubuk Begalung Tahun 2017, hlm 7

data kependudukan yang bersifat data makro saja. Hal ini disampaikan oleh penggagas inovasi yang mengemukakan bahwa:¹²

“Kondisi sekarang yang terjadi adalah pemberian informasi mengenai data kependudukan kepada masyarakat mengalami kesulitan karena ditingkat kelurahan dan kecamatan kita hanya memegang data kependudukan makro saja, karena ditingkat kecamatan pun kita tidak mempunyai data mikro mengenai penduduk kita sendiri, seperti jenis pekerjaan apa saja yang tersebar di Kecamatan Lubuk Begalung ini, nama masyarakat dengan nomor induk kependudukan ini alamatnya dimana, berapa jumlah masyarakat yang mati hari ini atau berapa jumlah anak yang lahir hari ini, siapa saja yang datang ke Kecamatan Lubuk Begalung hari ini. Untuk itu mengharuskan saya menghidupkan kembali atau merevitalisasi sistem informasi kependudukan yang dimiliki oleh Kecamatan Lubuk Begalung.”

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diketahui bahwa kecamatan dan kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran kependudukan seharusnya mempunyai data mikro kependudukan dimasing-masing kecamatan dan kelurahannya sedangkan kondisi sekarang yang dihadapi adalah kecamatan dan kelurahan hanya dapat menyajikan informasi data kependudukan yang bersifat data makro saja.

Dengan adanya kondisi tersebut mengharuskan penggagas inovasi untuk menghidupkan kembali atau merevitalisasi sistem informasi kependudukan yang dimiliki oleh Kecamatan Lubuk Begalung sehingga laporan kependudukan yang semula bersifat manual dan hanya bersifat makro saja berubah menjadi laporan kependudukan dengan menggunakan sistem yang berbasis aplikasi web yang dapat diakses dimana saja, kapan saja, *real time* dan dapat menyajikan informasi yang

¹² Hasil wawancara dengan ibu Eka Perwita Sari, S.H, M.I.Kom sebagai Kepala Seksi Pemerintahan di Kecamatan Lubuk Begalung yang menjadi penggagas inovasi, pada tanggal 5 desember 2017 pukul 14.00 WIB

bersifat mikro. Perubahan yang dilakukan oleh Kecamatan Lubuk Begalung ini sesuai dengan Tipologi Inovasi yang dirumuskan oleh muluk yaitu salah satunya adalah Inovasi Produk Layanan. Inovasi Produk Layanan terdiri dari perubahan bentuk dan juga desain produk layanan seperti yang telah dilakukan oleh Kecamatan Lubuk Begalung yaitu Inovasi SILAKAN KELUBEG.

Kecamatan Lubuk Begalung pada tahun 2016 telah memiliki sistem informasi kependudukan ini tapi tidak berjalan, untuk itu Kecamatan Lubuk Begalung merevitalisasi sistem informasi ini sehingga laporan kependudukan yang ada dapat terintegrasi secara menyeluruh antara kecamatan dan 15 (lima belas) kelurahan, dapat diakses oleh masyarakat kapan saja dan dimana saja, menghapuskan jarak antara masyarakat dengan Kecamatan Lubuk Begalung.

Dengan adanya sistem informasi laporan kependudukan ini Kecamatan Lubuk Begalung dapat memecahkan permasalahan, mempermudah pekerjaan-pekerjaan yang dalam kesehariannya dilakukan secara manual, pembagian tugas yang jelas antara staf pemerintahan kecamatan dengan Kasi Pemerintahan kelurahan mengenai penyimpanan arsip berbasis komputerisasi. Dengan adanya sistem informasi kependudukan ini Kecamatan Lubuk Begalung beserta 15 kelurahannya dapat meningkatkan pelayanan pendaftaran kependudukan, mengelola dan menyajikan informasi atau laporan-laporan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna secara efektif dan cepat.

Dengan merevitalisasi sistem informasi kependudukan ini, diharapkan Kecamatan Lubuk Begalung dapat memberikan solusi yang terbaik tidak hanya dalam pemberian informasi tapi juga melatih Sumber Daya Manusia (SDM) yang

ada menjadi SDM yang berkompeten di bidang Teknologi Informatika dan dapat melakukan pengembangan-pengembangan sesuai dengan tuntutan di era teknologi ini.

Kecamatan kedua yang melakukan Inovasi Pelayanan yaitu Kecamatan Padang Selatan dengan Inovasi Pelayanan Surat Keterangan Kematian Diantar Kealamat (SKKaKmat) ini merupakan pemberian Pelayanan Publik Plus Surat Keterangan Kematian yang kealamat oleh Petugas Kelurahan setelah dokumen Surat Keterangan Kematian diterbitkan oleh Lurah yang diberlakukan pada tahun 2016.

Pelayanan Publik Plus Surat Keterangan Kematian diantar kealamat dilakukan dengan tujuan memberikan Pelayanan Publik Plus Surat Keterangan Kematian pada masyarakat dan mengoptimalkan fungsi lembaga RT dan RW yang dibentuk masyarakat sebagai perpanjangan tangan pemerintah. Dengan persyaratan pelayanan Fotocopy KTP dan KK Pemohon, menunjukkan KTP dan KK asli pemohon, Surat Keterangan Kematian dari Dokter/ Rumah Sakit, bukti lunas PBB. Dengan kelengkapan berkas yang sudah dimaksud diatas maka pelayanan ini akan semakin mudah.¹³ Bentuk dari Inovasi Pelayanan ini sesuai dengan Tipologi Inovasi yang dikatakan oleh Muluk yaitu Inovasi Metode Pelayanan yang dimana Inovasi ini terdiri dari cara baru dalam berinteraksi serta cara baru dalam memberikan pelayanan. Inovasi Pelayanan yang dilakukan oleh Kecamatan Padang Selatan ini sudah di buatkan Perwakonya sehingga semua kecamatan di Kota Padang diharuskan untuk melakukannya.

¹³ PERWAKO No.29 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik Plus Surat Keterangan Kematian diantar kealamat

Inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Kecamatan Padang Selatan ini mendapatkan apresiasi dari DPRD Kota Padang yaitu Helmi Moesim Ketua Komisi III DPRD Kota Padang. Hal ini dibuktikan dalam media online tahun 2016 yaitu :¹⁴

“sangat mengapresiasi terhadap kinerja Camat Padang Selatan, yang bisa melakukan inovasi di wilayah kerja Kecamatan Padang Selatan. Ini suatu hal yang sangat positif ketika aparaturnya dalam melayani warga dapat memberikan yang terbaik serta mampu sedikit meringankan beban warga yang sedang ditimpa kesusahan. Dengan adanya program ini, sangat meringankan masyarakat yang tertimpa kesusahan. Hal ini harus menjadi motivasi, bagi kecamatan dan kelurahan lainnya. Seluruh Camat yang di Kota Padang, dapat termotivasi untuk membuat program wilayah kerjanya. Hal tersebut, sangat dibutuhkan sekali oleh masyarakat melalui program yang dapat meringankan mereka”

Berdasarkan berita diatas dapat diketahui bahwa inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Kecamatan Padang Selatan mendapatkan respon positif dari DPRD Kota Padang. Kecamatan Padang Selatan mampu memberikan yang terbaik serta mampu sedikit meringankan beban dari masyarakat yang sedang tertimpa kesusahan. DPRD Kota Padang berharap seluruh Camat di Kota Padang dapat termotivasi dengan adanya inovasi pelayanan ini untuk membuat inovasi sesuai wilayah kerjanya.

Kecamatan ketiga menghadirkan inovasi pelayanan yaitu Kecamatan Padang Timur. Berbeda dengan kecamatan sebelumnya Kecamatan Padang Timur sudah melakukan terlebih dahulu inovasi pelayanan administrasi pada tahun 2014, namun di *launching* oleh Walikota Padang dengan mengeluarkan perwako pada

¹⁴ <http://www.harianhaluan.com/detailberita/55079/surat-kematian-diantar-langsung//> diakses pada tanggal 28 Januari 2018, pukul 19.00 WIB

tahun 2015 sehingga inovasi pelayanan di Kecamatan Padang Timur diberlakukan efektif pada tahun 2015 di seluruh kelurahan sebanyak 10 kelurahan yang ada di Kecamatan Padang Timur Kota Padang.

Inovasi pelayanan yang pertama sekali digagas atau diciptakan oleh Ibu Dra. Rachmadeny Dewi Putri yang dulunya menjabat sebagai Camat Padang Timur periode 2013-2015. Inovasi pelayanan bidang administrasi yang dilakukan oleh Kecamatan Padang Timur pertama kali yaitu Pelayanan Publik Plus KTP dan KK diantar kealamat. Demi meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan untuk menumbuhkan kepedulian masyarakat dengan program pemerintah serta untuk menimbulkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah perlu dibuatkan suatu inovasi. Inovasi yang dilakukan di Kecamatan Padang Timur adalah mengantarkan KTP dan KK ke alamat yang bertujuan untuk memudahkan dan meminimalkan ongkos (biaya) masyarakat dalam mendapatkan KTP dan KK.

Kecamatan Padang Timur terus berupaya dalam memanjakan masyarakatnya. Kecamatan Padang Timur berhasil berinovasi kembali pada tahun 2016 dengan Inovasi Pelayanan *Delivery Service* Akta Kelahiran. Tetapi Inovasi Pelayanan ini digagas oleh orang berbeda yaitu Bapak Ances Kurniawan, S.STP yang saat ini menjadi Camat Padang Timur.

Kecamatan Padang Timur Kota Padang menjadi percontohan untuk Kecamatan dan Kelurahan lainnya dalam penerapan pelayanan publik plus tersebut. Pelayanan administrasi kependudukan dengan cara diantarkan langsung kerumah warga yang telah diterapkan di Kecamatan Padang Timur Kota Padang mendapatkan apresiasi Walikota Padang H.Mahyeldi Dt.Marajo dan Kecamatan

Padang Timur ditunjuk sebagai *Pilot Project* dalam penerapan pelayanan publik plus tersebut yang dibuktikan dalam sebuah media online tahun 2015 yaitu:¹⁵

“Kita akan terapkan pelayanan ini mengantarkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) yang sudah selesai kerumah warga di setiap Kelurahan. Dan sedang kita rancang perwakonya. Dalam hal ini Kecamatan Padang Timur menjadi *Pilot Project* penerapan pelayanan tersebut.”

Berdasarkan berita diatas dapat diketahui bahwa Walikota Padang sangat mendukung Inovasi yang telah dibuat oleh Kecamatan Padang Timur Kota Padang. Ini juga membuktikan bahwa Kecamatan Padang Timur merupakan yang terbaik diantara Kecamatan lainnya dalam pelayanan publik plus tersebut. Bahkan saat ini Walikota padang telah mengeluarkan Perwako nya yaitu Perwako no. 47 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik Plus Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) diantarkan ke alamat.

Menurut Walikota Padang, sudah menjadi komitmen pemerintah Kota Padang untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, sehingga setiap warga yang berurusan merasakan kemudahan dan mendapatkan kepuasan. Bukan sebaliknya masyarakat merasa dipersulit dan dilayani dengan cara yang tidak ramah.¹⁶ Mahyeldi menyebutkan tentang aparatur pemerintah yang seharusnya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarkat mengatakan bahwa:¹⁷

“Sejatinya aparatur pemerintahan adalah pelayan masyarakat. Sudah saatnya masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik

¹⁵<http://www.berita9.id/2015/11/16/padang-timur-jadi-percontohan-antarkan-ktp-dan-kk-ke-warga-diterapkan-di-kota-padang> diakses pada tanggal 10 februari 2017, pukul 09.15 WIB

¹⁶ *ibid*

¹⁷ *ibid*

dan diberikan kemudahan dalam setiap berurusan dikelurahan dan kecamatan serta instansi pelayanan lainnya”

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dituntut dan diharuskan untuk memberikan pelayanan yang paling terbaik untuk masyarakat. Dan selalu memberikan inovasi pelayanan sehingga timbul terobasan baru untuk melayani lebih baik lagi kepada masyarakat.

Kecamatan Padang Timur juga ditunjuk oleh Pemerintah Kota Padang untuk mewakili Kota Padang dalam Kompetisi Pelayanan Prima dan Inovasi Pelayanan Publik yang diadakan oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Barat. Hal ini dibuktikan dalam media online tahun 2015 yaitu:¹⁸

“Kecamatan Padang Timur, Kota Padang ditetapkan sebagai Kecamatan dengan Inovasi Pelayanan Publik terbaik tingkat Kota Padang. Di Kecamatan ini, warga yang mengurus administrasi kependudukan tinggal menunggu dirumah karena setiap berkas yang selesai akan diantarkan langsung oleh pegawai Kelurahan. Kecamatan ini akan mewakili kota Padang dalam kompetisi serupa tingkat Provinsi Sumatera Barat”.

Berdasarkan berita diatas dapat diketahui bahwa Kecamatan Padang Timur mewakili Kota Padang dalam kompetisi pelayanan prima dan inovasi pelayanan publik karena Kecamatan Padang Timur dinilai terbaik Inovasi Pelayanannya ditingkat Kota Padang.

Ketua Tim Penilai Kompetisi Inovasi Pelayanan Prima tingkat kota Padang Yuzirwan Rasyid juga menentukan bahwa kecamatan Padang Timur dinilai lebih

¹⁸ <http://Padangmedia.com/padang-timur-terbaik-inovasi-pelayanan-masyarakat> diakses pada tanggal 10 februari 2017, pukul 10.00 WIB

baik dan memenuhi kriteria dalam penilaian kompetisi Inovasi Pelayanan Prima Tingkat Kota Padang dibuktikan dalam media online tahun 2015 yaitu:¹⁹

“Kriteria penilaian meliputi ketersediaan sarana prasarana pelayanan, sumber daya manusia serta dilakukan juga pembuktian lapangan dan sebagainya. Dari penilaian, Padang Timur memenuhi seluruh kriteria dan hasilnya akan diumumkan nanti”.

Berdasarkan berita di atas dapat diketahui bahwa Kecamatan Padang Timur sudah memenuhi syarat dan kriteria untuk dapat mengikuti kompetisi tersebut. Kompetisi Pelayanan Prima dan Inovasi Pelayanan Publik yang diadakan oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Barat diikuti oleh 24 Unit Kerja Pelayanan Publik (UKPP) yang ada di Sumatera Barat dan Kecamatan Padang Timur termasuk salah satu UKPP tersebut yang mewakili Kota Padang dalam kompetisi ini dapat dilihat pada Tabel 1.5 sebagai berikut:



¹⁹ <http://www.padangmedia.com> diakses pada tanggal 11 februari 2017, pukul 09.00 WIB

Tabel 1.5**Peserta Kompetisi Pelayanan Prima dan Inovasi Pelayanan Publik**

No	Unit Kerja Pelayanan Publik (UKPP)
1.	UPTD Museum Adityawarman, Dinas Pendidikan Provinsi
2.	UPTD Balai Kesehatan Indera Masyarakat, Dinas Kesehatan Provinsi
3.	UPTD Balai Pengujian Mutu Konstruksi dan LH, Dinas Prasjal Tarkim Provinsi
4.	UPTD Balai PSDA Bukittinggi, Dinas PSDA Provinsi
5.	UPTD Anjungan Taman Mini Indonesia Indah, Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif
6.	UPTD Panti Asuhan Anak Tri Murni Padang Panjang, Dinas Sosial Provinsi
7.	UPTD Balai Benih Induk, Sicincin, Dinas Kelautan dan Perikanan
8.	UPTD Balai Kesehatan Hewan, Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi
9.	UPTD Balai Benih Induk, Lubuk Minturun, Dinas Pertanian dan Holtikultura Provinsi
10.	RSUD RSAM Bukittinggi
11.	RSUD Pariaman
12.	RSUD Solok
13.	Puskesmas Koto Besar Kabupaten Dharmasraya
14.	Puskesmas Ladang Panjang Kabupaten Pasaman
15.	Puskesmas Padang Karambia Kota Payakumbuh
16.	Puskesmas Tanah Garam Kota Solok
17.	Puskesmas Talawi Kota Sawahlunto
18.	Puskesmas Sikolos Kota Padang Panjang
19.	Dinas Dukcapil Kabupaten Padang Pariaman
20.	Dinas Dukcapil Kabupaten Agam
21.	Dinas Dukcapil Kabupaten Tanah Datar
22.	Kantor Camat Talamau Kabupaten Pasaman Barat
23.	Kantor Camat Padang Timur Kota Padang
24.	UPTD LPSE Kabupaten Kepulauan Mentawai

Sumber : Laporan Pelaksanaan Kegiatan Kompetisi Pelayanan Prima dan Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2016

Dilihat pada Tabel 1.5 diatas Kecamatan Padang Timur termasuk kedalam 24 peserta Unit Kerja Pelayanan Publik (UKPP) di Provinsi Sumatera Barat, Kecamatan Padang Timur satu-satunya Kecamatan yang ada di Kota Padang yang ikut dalam kompetisi pelayanan prima dan inovasi pelayanan publik yang diadakan

oleh Provinsi Sumatera Barat. Melalui kompetisi ini Kecamatan Padang Timur telah mensukseskan Inovasi Pelayanan Publik Plus mengantarkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) ke alamat .

Inovasi Pelayanan ini memberikan begitu banyak manfaat yang dapat dirasakan oleh masyarakat Kecamatan Padang Timur diantaranya memberikan keringanan (*Efesiensi*) beban waktu kepada masyarakat dalam memperoleh Akta Kelahiran, optimalnya (*Efektifitas*) tugas Aparatur Kelurahan dan Kecamatan dalam pelayanan pengurusan penerbitan Akta Kelahiran, dan meningkatnya kualitas pelayanan Kecamatan Padang Timur dalam mendukung Motto Walikota Padang yaitu Dekat dan Melayani.²⁰ Walikota juga sudah mengapresiasikannya dengan mengeluarkan Peraturan Walikota Nomor 51 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik Plus Layanan Antar *Delivery Service* Kutipan Akta Kelahiran yang akan diberlakukan diseluruh Kecamatan yang ada di Kota Padang.

Berdasarkan beberapa penjelasan diatas terdapat 3 Inovasi Pelayanan di Kecamatan yang berbeda di Kota Padang sehingga peneliti ingin melihat dari 3 Inovasi Pelayanan ini dijalankan. Maka dari itu peneliti tertarik dan mencoba untuk membahas bagaimana inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Kecamatan di Kota Padang dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik bidang administrasi Kecamatan di Kota Padang.

²⁰ Laporan Perubahan Proyek Kecamatan Padang Timur, hlm.6

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang digambarkan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana Inovasi Pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Padang di Kecamatan dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi?”

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi Inovasi Pelayanan Administrasi yang Dilakukan Pemerintah Kota Padang di Kecamatan
2. Mendeskripsikan Jenis Inovasi berdasarkan Tipologi Inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Padang di Kecamatan

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang dilakukan oleh kecamatan di Kota Padang, maka manfaat penelitian yang dapat diperoleh adalah

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara teoritis yaitu melalui sumbangan teori dan analisisnya untuk kajian ilmu administrasi publik khususnya manajemen pelayanan publik yakni Inovasi Pelayanan Publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Kantor Kecamatan Lubuk Begalung, Kecamatan Padang Selatan dan Kecamatan Padang di Kota Padang Penelitian ini sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pimpinan serta pegawai Kantor Camat tersebut untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

b. Bagi Peneliti Penelitian ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan perkuliahan jenjang S1 di Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

c. Bagi Universitas Andalas Penelitian ini dapat menambah koleksi pustaka untuk bahan bacaan dan kajian mahasiswa Universitas Andalas, khususnya mahasiswa jurusan Ilmu Administrasi Publik.

d. Bagi Masyarakat Penelitian ini memudahkan masyarakat dalam proses pelayanan bidang administrasi.



